

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lentera Farma, Karawang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analitis dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Data yang dikumpulkan meliputi kepuasan konsumen terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Lentera Farma, terutama dalam hal keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan produk. Mayoritas responden adalah perempuan (69%) dan sebagian besar berprofesi sebagai pegawai swasta (46%). Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 61%. Penelitian ini menyarankan Apotek Lentera Farma untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan informasi obat yang lebih mendetail serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui program loyalitas. Selain itu, peningkatan fasilitas apotek juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, pelayanan kefarmasian, apotek, Karawang, Apotek Lentera Farma

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction with pharmaceutical services at Lentera Farma Pharmacy, Karawang. The research was conducted using a descriptive analytical method through the distribution of questionnaires to 100 respondents. The data collected include customer satisfaction in various aspects of service, such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects of the services provided. The results show that the majority of customers are satisfied with the services provided by Lentera Farma Pharmacy, particularly in terms of staff friendliness, service speed, and product availability. Most respondents were female (69%), with the majority working in private sectors (46%). Validity and reliability tests indicated that the instruments used in this research are valid and reliable. Regression analysis showed that customer satisfaction has a significant positive effect on service quality, with a coefficient of determination of 61%. This study suggests that Lentera Farma Pharmacy should continue improving the quality of service by providing more detailed information on medications and strengthening long-term relationships with customers through loyalty programs. Additionally, enhancing the pharmacy's facilities is expected to further increase customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, pharmaceutical services, pharmacy, Karawang, Lentera Farma Pharmacy